



CÂMARA DOS DEPUTADOS

PROJETO DE LEI N.º 8.156, DE 2017

(Do Sr. Rômulo Gouveia)

Acrescenta art. 50-A, à Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Proteção e Defesa do Consumidor), para obrigar fornecedores de assistência técnica de produtos e serviços a entregar protocolo de atendimento aos consumidores.

DESPACHO:

APENSE-SE À(AO) PL-2010/2011.

APRECIÇÃO:

Proposição Sujeita à Apreciação do Plenário

PUBLICAÇÃO INICIAL

Art. 137, caput - RICD

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Esta lei estabelece a obrigatoriedade de que fornecedores de assistência técnica de produtos e serviços entreguem protocolo de atendimento aos consumidores.

Art. 2º A Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, passa a vigorar acrescida do seguinte art. 50-A:

“Art. 50-A. Os fornecedores de assistência técnica de produtos e serviços devem entregar aos consumidores, por escrito e independentemente de solicitação, protocolo de atendimento realizado, em que constem a data, o horário e o motivo do comparecimento do consumidor ao estabelecimento.

§ 1º O protocolo deve ser atualizado, com as informações previstas no *caput* deste artigo, sempre que o consumidor comparecer ao estabelecimento, até a finalização do atendimento.

§ 2º Caso seja emitida ordem de serviço, o fornecedor deve disponibilizar ao consumidor, gratuitamente, além do protocolo de atendimento:

I – cópia da ordem de serviço, com a indicação da data prevista para conclusão do atendimento;

II – laudo técnico que discrimine o vício ou dano identificado, os serviços realizados, inclusive componentes ou programas instalados ou substituídos, a data da finalização do atendimento e, na hipótese de o reparo não ter sido realizado, o respectivo motivo.

§ 3º Os fornecedores devem manter, por cinco anos, registro de todos os protocolos de atendimento, ordens de serviço e laudos técnicos emitidos.

§4º O disposto neste artigo aplica-se à assistência técnica prestada de forma remota ou no domicílio do consumidor. ” (NR)

Art. 3º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação oficial.

JUSTIFICAÇÃO

Tudo o que o consumidor deseja, no seu dia-a-dia, é a prestação de um atendimento ao menos satisfatório. Tal satisfação não está necessariamente atrelada à oferta de comodidades ou mimos: o que realmente se espera é que os fornecedores cumpram o seu papel dentro da relação de consumo, que é entrega de produto ou serviço de acordo com o contratado, em adequado funcionamento e rigorosamente dentro dos prazos ajustados.

Não raro, a realidade foge desse ideal, sobretudo quando a prestação envolve o reparo de produtos e serviços. Sabemos que encontrar uma assistência técnica que preste um atendimento de qualidade, o que inclui o cumprimento dos prazos e a efetiva solução do problema apresentado, é o mesmo que contar com a sorte. O não fornecimento de documento que formalize as etapas do atendimento, com as respectivas datas e os serviços realizados, aumenta a angústia e a insegurança jurídica do consumidor, principalmente se desejar fazer prova da execução inadequada ou da demora na realização do serviço.

Face à recusa reiterada à disponibilização, para o consumidor, de uma informação tão básica, em alguns Estados já vêm sendo editadas normas visando coibir essa prática.

A título exemplificativo, no Estado do Piauí, foi editada a Portaria nº 003/2011, pelo Programa de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/MP-PI¹, que fixa o dever de as assistências técnicas autorizadas fornecerem cópia da ordem de serviço, no ato da entrega do bem viciado, bem como laudo técnico pormenorizado, quando da devolução do produto.

No Paraná, em janeiro deste ano, foi publicada a

¹www.mppi.mp.br/internet/phocadownload/procon/portarias/portaria%20n%202003%20de%202011%20-%20assistencia%20tecnica.pdf. Acessado em 02 de julho de 2017.

Lei nº 18.953², que obriga os estabelecimentos prestadores de serviços de assistência técnica naquele Estado a fornecerem protocolo de atendimento aos seus clientes.

De fato, muito embora preveja os institutos da garantia legal e contratual, o CDC não prevê disciplina específica acerca dos serviços prestados por assistências técnicas. Nossa proposta visa, então, a robustecer essa proteção, que já vem sendo levada a cabo no âmbito de alguns Estados, de modo a beneficiar todos os consumidores do nosso país.

Certos de que essa medida contribuirá para a manutenção do equilíbrio e boa-fé nas relações consumeristas, contamos com o apoio dos nobres Pares para sua aprovação e aperfeiçoamento.

Sala das Sessões, em 3 de agosto de 2017.

Deputado **RÔMULO GOUVEIA**
PSD/PB

LEGISLAÇÃO CITADA ANEXADA PELA

Coordenação de Organização da Informação Legislativa - CELEG
Serviço de Tratamento da Informação Legislativa - SETIL
Seção de Legislação Citada - SELEC

LEI Nº 8.078, DE 11 DE SETEMBRO DE 1990

Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA

Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 50. A garantia contratual é complementar à legal e será conferida mediante termo escrito.

²www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/pesquisarAto.do?action=exibir&codAto=167541&indice=1&totalRegistros=1. Acessado em 02 de julho de 2017.

Parágrafo único. O termo de garantia ou equivalente deve ser padronizado e esclarecer, de maneira adequada em que consiste a mesma garantia, bem como a forma, o prazo e o lugar em que pode ser exercitada e os ônus a cargo do consumidor, devendo ser-lhe entregue, devidamente preenchido pelo fornecedor, no ato do fornecimento, acompanhado de manual de instrução, de instalação e uso do produto em linguagem didática, com ilustrações.

TÍTULO I DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR

.....

CAPÍTULO VI DA PROTEÇÃO CONTRATUAL

Seção I Disposições Gerais

.....

Seção II Das Cláusulas Abusivas

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

I - impossibilitem, exonem ou atenuem a responsabilidade do fornecedor por vícios de qualquer natureza dos produtos e serviços ou impliquem renúncia ou disposição de direitos. Nas relações de consumo entre o fornecedor e o consumidor pessoa jurídica, a indenização poderá ser limitada, em situações justificáveis;

II - subtraíam ao consumidor a opção de reembolso da quantia já paga, nos casos previstos neste código;

III - transfiram responsabilidades a terceiros;

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

V - (VETADO);

VI - estabeleçam inversão do ônus da prova em prejuízo do consumidor;

VII - determinem a utilização compulsória de arbitragem;

VIII - imponham representante para concluir ou realizar outro negócio jurídico pelo consumidor;

IX - deixem ao fornecedor a opção de concluir ou não o contrato, embora obrigando o consumidor;

X - permitam ao fornecedor, direta ou indiretamente, variação do preço de maneira unilateral;

XI - autorizem o fornecedor a cancelar o contrato unilateralmente, sem que igual direito seja conferido ao consumidor;

XII - obriguem o consumidor a ressarcir os custos de cobrança de sua obrigação, sem que igual direito lhe seja conferido contra o fornecedor;

XIII - autorizem o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração;

XIV - infrinjam ou possibilitem a violação de normas ambientais;

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

XVI - possibilitem a renúncia do direito de indenização por benfeitorias necessárias.

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vontade que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.

§ 2º A nulidade de uma cláusula contratual abusiva não invalida o contrato, exceto quando de sua ausência, apesar dos esforços de integração, decorrer ônus excessivo a qualquer das partes.

§ 3º (VETADO).

§ 4º É facultado a qualquer consumidor ou entidade que o represente requerer ao Ministério Público que ajuíze a competente ação para ser declarada a nulidade de cláusula contratual que contrarie o disposto neste código ou de qualquer forma não assegure o justo equilíbrio entre direitos e obrigações das partes.

.....
.....

LEI Nº 18.953, DE 3 DE JANEIRO DE 2017

Obriga os estabelecimentos comerciais e empresariais prestadores de serviços de assistência técnica de qualquer natureza a fornecerem aos consumidores protocolo de atendimento.

A Assembléia Legislativa do Estado do Paraná decretou e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Os estabelecimentos comerciais e empresariais prestadores de serviços de assistência técnica de qualquer natureza deverão fornecer aos consumidores, desde que solicitado por escrito, protocolo de atendimento informando a data, horário e motivo do comparecimento do consumidor ao local.

§ 1º A obrigação de que trata o caput deste artigo deverá ser cumprida mesmo nos casos em que a reclamação do consumidor não gere ordem de serviço.

§ 2º Os estabelecimentos referenciados no caput deste artigo deverão manter pelo prazo mínimo de cinco anos um registro de todos os protocolos emitidos.

Art. 2º Com a finalidade de que seja garantido o efetivo cumprimento do disposto por esta Lei, os prestadores de assistência técnica deverão fixar, em lugar de fácil visualização pelo consumidor, cartaz não inferior ao tamanho de uma folha A4 informando a obrigação de fornecerem protocolo de atendimento.

.....
.....

PORTARIA PROCON/MP/PI 003, DE 1 DE NOVEMBRO DE 2011

O EXMO. SR. DR. CLEANDRO ALVES DE MOURA, Promotor de Justiça titular da 36ª Promotoria de Justiça dos Feitos da Fazenda Pública Estadual, ocupando o cargo de

Coordenador Geral do PROCON/MP-Pi, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, especialmente escudado no art. 5º, incisos I, II, V e XI, da Lei Complementar Estadual nº 36/2004.

CONSIDERANDO que o Ministério Público é instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, nos termos do art. 127 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos, dentre outros, o princípio da harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica claramente expressa em nossa carta magna (art. 170 da Constituição Federal), ininterruptamente, com base na boa fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores, nos moldes do art. 4º, inciso III, da Lei nº 8.078/1990;

CONSIDERANDO que as Assistências Técnicas Autorizadas devem atuar como representantes dos fornecedores no que se refere a análise e reparo dos produtos viciados cobertos pela garantia, legal ou contratual;

CONSIDERANDO que é fato público e notório a prática por parte de algumas autorizadas de funcionar apenas como ponto de coleta, impedindo o acesso do consumidor às informações sobre a situação do bem;

CONSIDERANDO que a emissão da ordem de serviço com a consequente entrega de laudo técnico ao consumidor é imprescindível para o exercício do direito à informação;

CONSIDERANDO que o fornecedor, por intermédio da Assistência Técnica Autorizada, é obrigado a entregar ao consumidor a respectiva ordem de serviço, bem como o laudo técnico, com relatório pormenorizado do vício sanado, especificando eventuais peças substituídas, ou as razões pelas quais não houve o reparo, ou, ainda, quaisquer informações relevantes, inclusive no que tange ao tempo em que o objeto viciado permaneceu sob a custódia da assistência;

CONSIDERANDO que o descumprimento da obrigação descrita no parágrafo anterior ensejará a instauração de processo administrativo por se tratar de matéria de ordem pública e interesse social, cabendo para tanto a aplicação de sanção administrativa nos moldes do art. 56 do Código de Proteção e Defesa do Consumidor - CDC, quando constatada a arbitrariedade da recusa das assistências técnicas em fornecer as correspondentes ordens de serviço e respectivos laudos técnicos;

CONSIDERANDO o grande número de consultas e reclamações recepcionadas por este órgão de defesa referente à recusa de entrega de ordem de serviço, bem como de laudo técnico;

CONSIDERANDO que o art. 39 do Código de Defesa do Consumidor é claro ao trazer um rol meramente exemplificativo de práticas abusivas sem prejuízo do reconhecimento de outras, normalmente cometidas por fornecedores de produtos e serviço;

RESOLVE:

Art. 1º - CONSIDERAR como prática abusiva a recusa por parte das Assistências Técnicas Autorizadas em fornecer para o consumidor, sem ônus, cópia da ordem de serviço no ato da entrega do bem viciado junto à Assistência Técnica Autorizada, bem como Laudo Técnico no ato da devolução do produto, nos casos em que o reparo for realizado dentro do prazo legal de 30 dias.

Parágrafo único- No caso da não reparação do produto dentro do prazo máximo estipulado por lei, acima referido, salvo convenção em contrário entre as partes, a autorizada deverá fornecer documento informando as razões pelas quais deixou de reparar o produto no prazo legal sempre que o consumidor solicitar.

Art. 2º - Deverá constar obrigatoriamente no laudo técnico:

I – a razão social e CNPJ da empresa responsável pela análise e reparo do produto;

II – histórico de atendimento;

III - parecer técnico;

IV - local e data;

V - assinatura do técnico responsável pela análise e conserto do produto, com aposição de carimbo.

Parágrafo único - O histórico de atendimento abrange a data da entrada do produto junto à assistência técnica; o problema reclamado; os números das ordens de serviço geradas, a data da reparação do bem e da comunicação do reparo ao cliente, ou, o motivo da impossibilidade de contato.

Art. 3º – Esta portaria entrará em vigor na data de sua publicação.

Publique-se.

Registre-se.

Cumpra-se.

Teresina-PI, 1 de novembro de 2.011.

Dr. Cleandro Alves de Moura

Promotor de Justiça

Coordenador Geral PROCON/MP-PI

FIM DO DOCUMENTO
